

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG MELAKUKAN PEKERJAAN BEBAS
(STUDI KASUS : KPP PRATAMA KEBAYORAN BARU TIGA)**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

Nama : ARIS WAHYUDIANTO

NIM : 43209010273



FALKUTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG MELAKUKAN PEKERJAAN BEBAS
(STUDI KASUS : KPP PRATAMA KEBAYORAN BARU TIGA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

Nama : ARIS WAHYUDIANTO

NIM : 43209010273



FALKUTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ArisWahyudianto**

NIM : **43209010273**

Program Studi : **S1 Akuntansi**

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Oktober 2013

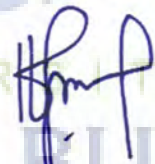


(Aris Wahyudianto)
NIM: : 43209010273

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aris Wahyudianto
NIM : 43209010273
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan bebas (Studi Kasus KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga)
Tanggal Ujian Skripsi : 25 Oktober 2013

Disahkan oleh,
Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BILANA
Nurlis, SE., Ak, Msi

Tanggal:

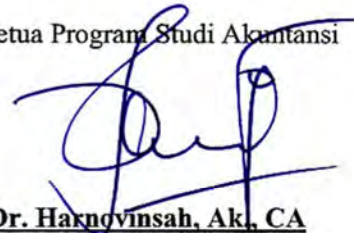
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. WiwikUtami, Ak., MS., CA

Tanggal:

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Harnovinsah, Ak., CA

Tanggal:

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan bebas (Studi Kasus KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga)

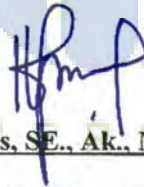
Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Aris Wahyudianto

NIM: 43209010273

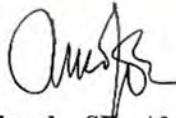
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Nurlis, SE., Ak., M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Nurul Hidayah., SE., Ak., M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Muti'ah., SE., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga Jakarta Selatan”**. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Nurlis, SE., Ak., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Serta pihak lain yang telah membantu, penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si sebagai dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
5. Ibu Muti'ah, SE., M.Si sebagai dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
7. Terima kasih kepada Kepala KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga. Khususnya Ibu Ery (Seksi Umum) beserta staf, Bapak Wisnu Groho (Seksi Pelayanan) atas bantuan yang diberikan. Dan seluruh staf yang telah membantu proses pengambilan data dan kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibuku tercinta, serta kakak-kakakku Mbak Umi dan Mas Agus, terima kasih atas semua kasih sayang, kesabaran, perhatian, nasehat, motivasi, dukungan, dorongan, semangat dan doa yang selalu menyertai penulis.
9. Buat teman satu seperjuangan "SAFIC" terima kasih atas do'a dan semangatnya
10. Untuk teman-teman "IKRAM" terima kasih buat semua dukungannya.
11. Seluruh keluarga besar Akuntansi S1 angkatan 2009. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungannya semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dengan

segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 25 Oktober 2013

Aris Wahyudianto



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTARTABEL	xiii
DAFTARGAMBAR.....	xiv
DAFTARLAMPIRAN.....	xv
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II Landasan Teori.....	6
A. Teori Yang Berkaitan	6
1. Teori Atribusi (Artibution Theory).....	6
2. Theory of Planned Behavior.....	8
3. Social Learning Theory (Teori Pembelajaran Sosial).....	9
B. Gambaran Umum Mengenai Perpajakan.....	10
1. PengertianPajak	10
2. Fungsi Pajak	12
3. Jenis-Jenis Pajak	13

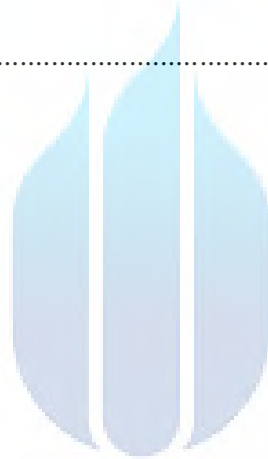
4. Pembagian Pajak dan Pemungutan Pajak.....	14
5. Tata Cara Pemungutan Pajak	15
6. Asas Pemungutan Pajak	16
7. Sistem Pemungutan Pajak	16
8. Hukum Pajak	17
9. Hambatan Pemungutan Pajak.....	19
C. Ketentuan Dan Tata Cara Perpajakan.....	20
1. Definisi Wajib Pajak	20
2. Kewajiban Dan Hak Wajib Pajak	20
3. Nomor Pokok Wajib Pajak Pajak.....	22
4. Surat Pemberitahuan.....	23
D. Pemahaman Wajib Pajak.....	25
E. Kualitas Pelayanan Pajak	28
F. Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
G. Kerangka Pemikiran.....	33
1. Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.....	33
2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	34
H. Penelitian Terdahulu	35
I. Model Konseptual	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	40

B. Desain Penelitian	40
C. Hipotesis.....	41
D. Definisi Operasional Variabel	41
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Jenis Dan Sumber Data	42
G. Populasi Dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
H. Metode Analisis Data.....	45
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
2. Uji Instrumen Data.....	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas.....	46
3. Uji Normalitas.....	46
4. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji Multikolinearitas.....	47
b. Uji Heterokedastisitas	48
5. Pengujian Hipotesis.....	48
a. Uji Koefisien Determinasi.....	49
b. Uji t-statistik.....	49
c. Uji F statistik	50
d. Analisis Regresi Linear Berganda	50

BAB IV Analisis Hasil Dan Pembahasan

A. Analisis Karakteristik responden.....	52
a. Analisis Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
b. Analisis Frekuensi Berdasarkan Usia.....	52
c. Analisis Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
B. Analisis Statistik Deskriptif	54
C. Uji Instrumen Data	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
D. Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas	60
3. Uji Heteroskedastisitas	61
E. Uji Hipotesis.....	61
1. Uji Koefisien Determinasi	61
2. Uji Simultan(Uji-F).....	62
3. Uji Parsial(Uji-t).....	63
4. Analisis Regresi Linear	65
F. Pembahasan.....	66
1. Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas	66
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas	67

3. Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas	68
BAB V Kesimpulan Dan Saran	
A. Kesimpulan.....	69
B. Keterbatasan	70
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran Penelitian	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif	54
Tabel 4.5 Uji Validitas Terhadap Tingkat Pemahaman (X_1)	57
Tabel 4.6 Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan (X_2)	57
Tabel 4.7 Uji Validitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	57
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.9 Tabel Uji Kolmogorov Smirnov	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.11 Analisis Koefisiens Determinasi.....	62
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis Dengan Uji F.....	63
Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis Dengan Uji t.....	64

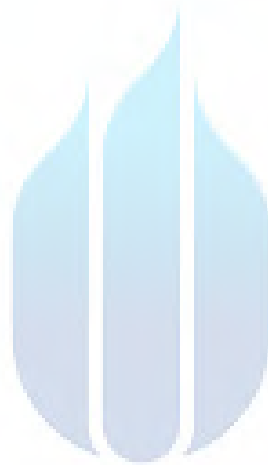
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Scatterplot	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Riset
- Lampiran II Kuisisioner Penelitian
- Lampiran III Rekapitulasi Hasil Kuisisioner
- Lampiran IV Hasil Output SPSS
- Lampiran V r Tabel



UNIVERSITAS
MERCU BUANA